

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL  
SERVICIO DE ATENCION EN ORTOPEDIA Y  
TRAUMATOLOGIA EN UNA ESE DEL DEPARTAMENTO  
DE CUNDINAMARCA**

[2018]



Autor 1 Anggie Yuliana López Díaz

Autor 2 Betty Alejandra Ortiz Gómez

Autor 3 Luz Dary Sáchica Gómez

NOMBRE DEL TUTOR : ANA MARIA LEON FORERO



## Contenido

Introducción.....	3
Justificación.....	6
Caracterización de la entidad.....	8
Presentación de la empresa.....	8
Presentación de productos y servicios que ofrece.....	12
Descripción de áreas o dependencias.....	16
Presentación del problema.....	17
Objetivos.....	22
Objetivo General.....	22
Marco Referencial.....	22
Marco Conceptual.....	22
Marco Normativo.....	25
Evidencias.....	27
Gerencia Estratégica y de Servicios.....	27
Pregunta de Investigación.....	27
Objetivo específico.....	27
Selección y aplicación de instrumentos.....	27
Aplicación de los instrumentos.....	31
Balance Score Card.....	40
Auditoría y control de calidad en salud.....	51
Pregunta de Investigación.....	51
Objetivo específico.....	51
Selección y aplicación de instrumentos.....	51
Aplicación del instrumento.....	52
Análisis de la información.....	0
Desarrollo Organizacional.....	1
Pregunta de Investigación.....	1
Objetivo específico.....	1



# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Selección y aplicación de instrumentos.....	1
Análisis de la información. ....	6
Conclusiones .....	8
Recomendaciones. ....	10
Bibliografía/Webgrafía .....	12
Consideraciones legales .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Introducción

En el siguiente trabajo nos enfocamos en la Propuesta de contar con el profesional especialista en ortopedia y traumatología para la prestación del servicio, con el fin de mejorar los Procesos de Atención al Usuario en especial en el servicio de urgencias de la ESE Hospital del Departamento Cundinamarca el cual tiene un servicio de atención de primer nivel. Teniendo en cuenta que el hospital está ubicado en una zona altamente minera, por lo cual el porcentaje de accidentes mineros y de tránsito es bastante alto, siendo estos la mayor consulta por ortopedia y traumatología, frente a otras especialidades; como grupo de trabajo evidenciamos la necesidad de poder prestar un servicio integral y evitar las demoras en la atención en salud.

En Gerencia Estratégica se realizó el análisis Petal donde se diseñaron estrategias para la implementación del servicio con el fin de evaluar situaciones externas que afecten a la organización. En Auditoría y Control se pretende mejorar el modelo de operación de la ESE Hospital del departamento de Cundinamarca con el fin de poder implementar el servicio de ortopedia y traumatología de manera adecuada. En Desarrollo Organizacional se pretende obtener la excelencia en la prestación de los servicios; se realizarán actividades que permitan hacer un análisis para elaborar un plan estratégico para diseñar la propuesta de la implementación del servicio.

Se hizo el análisis Pestal, que da orientación acerca de cada una de las variables a evaluar, por medio de la matriz DOFA se hizo un análisis de la organización y su funcionamiento, con Balanced Score Card se definió y se hizo un seguimiento a la estrategia de la organización, con la auditoría para el mejoramiento de la calidad se propone la realización de actividades para mejorar el servicio de la ESE Hospital del Departamento de Cundinamarca y se plantean posibles soluciones, con herramienta de verificación nos permitió establecer opciones correctivas, preventivas y de mejora apuntando a la excelencia en el servicio de ortopedia y traumatología.

La presente propuesta parte por la necesidad de mejorar la calidad de servicio al cliente y mejorar a nivel de la institución el recurso financiero; esperamos que la ESE Hospital del Departamento de Cundinamarca implemente la unidad de Ortopedia y traumatología como respuesta a la alta demanda del servicio.

Los procesos de atención al usuario se encuentran en la categoría de procesos misionales lo cual es coherente con las definiciones establecidas “los procesos misionales combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido”



## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Lo anterior puede ser un argumento para describir los módulos trabajados durante esta investigación los cuales nos contribuyeron para dar respuesta a cada una de las preguntas que se relacionaban con la atención en salud, la importancia de un diagnóstico oportuno y a dar alternativas de solución para el problema detectado sobre la cual se basa nuestro trabajo.

## Justificación

El problema de investigación que se planteó es detectado frente al número de accidentes traumáticos consultados, en la ESE hospital del departamento de Cundinamarca siendo la principal causa los accidentes mineros, seguido de accidentes de tránsito, siendo necesaria la atención oportuna y valoración del paciente en ortopedia y traumatología.

Esta investigación está encaminada a mejorar las condiciones en la Atención en salud en el servicio de urgencias de la ESE hospital del departamento de Cundinamarca en la prestación de la atención de un especialista en ortopedia y traumatología, viéndose beneficiados los usuarios de la entidad al tener una mejora notable en el servicio garantizando una atención eficiente eficaz y oportuna a la comunidad favoreciendo en mayor proporción a la actividad minera, así como también se beneficiaría la Institución ya que esa mejora generaría un aumento en los ingresos al empezar a prestar este servicio y una clara disminución en situaciones como diagnósticos erróneos, remisiones innecesarias, los cuales afectan económicamente a la institución y generan demoras en la atención, entre otros, que, se perciben y son referidas en el manejo de la atención a pacientes que asisten al servicio de urgencias como un evento traumático.

La implementación de la unidad de Ortopedia y Traumatología daría solución a una situación real que históricamente se ha dado, ya que en la región se presenta un alto número



## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

de accidentes laborales porque la mayoría de sus habitantes trabajan en las minas, en el transporte de materiales o de pasajeros.





# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

## Caracterización de la entidad.

### Presentación de la empresa.

La ESE del departamento de Cundinamarca, está ubicada en un sector netamente minero y agricultor, presta servicios de mediana y baja complejidad, se crea mediante el acuerdo 004 de Julio de 1992 como un establecimiento público de salud de carácter municipal con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio adscrito a la alcaldía municipal en diciembre de 2002, cuenta con su gerente actualmente

El objeto social del Hospital es el garantizar y organizar los servicios de la seguridad social en salud, tendiente a satisfacer las necesidades de la población en general, así como el desarrollo de obras de servicio comunitario que busque el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, y especial de la población más vulnerable.

### Sector donde se desarrolla su actividad.

Empresa Social del Estado de cobertura municipal ESE Hospital Departamento de Cundinamarca Colombia

### Historia

El hospital surge como una necesidad de salud de la comunidad y por iniciativa del Dr. JOSE MANUEL VILLAMIL RODRIGUEZ, (médico cirujano Universidad Nacional) inicio como clínica, atendido por el mismo y otro colega y Médico el Dr. URICOCHEA con dos enfermeras FRANCISCA BALLESTEROS y ELSA PALACIOS, su primer

paciente fue la señora CRUZ AREVALO DE CHIQUIZA quien fue intervenida quirúrgicamente de apéndice a mediados de 1950 fue inaugurado por el Dr. Nova secretario de salud de la época.

En estas condiciones funciono hasta 1971 cuando se convirtió en hospital. Esta gestión fue apoyada por personas del municipio colaborando con los arreglos locativos de la institución que inicialmente funciono en una casa donada por el municipio en la calle 5 con carrera 2 esquina (actualmente casa de la cultura) el hospital inicio con 5 camas donadas.

En 1973 fue inaugurado como hospital por el Dr. Camacho secretario de salud de Cundinamarca dependiendo de la secretaria y del sistema nacional de salud, ajustándose poco a poco al modelo de descentralización.

Se creó un nuevo ambiente de cambio en el municipio al construirse la nueva sede entre los años de 1982 a 1985 con la cooperación del gobierno Nacional y departamental. La primera piedra se ubico el día 30 de junio de 1982, gracias a la colaboración del gerente de la Lotería de Cundinamarca de la época y un Diputado de Cundinamarca.

En julio de 1992 se creó mediante acuerdo No 004 el Hospital Departamento de Cundinamarca como establecimiento público de salud de carácter municipal con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio adscrito a la alcaldía municipal. En



## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

diciembre de 2002 en una gran unidad de toda la sociedad, la ciudadanía y todos los funcionarios del hospital, se proyecta la readecuación y embellecimiento de la planta física para cumplir con el decreto 2309 de garantía de calidad.

En la actualidad el hospital cuenta con una nómina de 26 empleados de planta y 31 contratistas.

La misión y visión de la entidad es:

### **MISIÓN**

“Somos una institución prestadora de servicios de salud que ofrece atención integral de baja y mediana complejidad desarrollando gestión óptima de los recursos tecnológicos, administrativos y financieros a través de personal idóneo y comprometido con el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

## VISIÓN

“La ESE se proyectará en los próximos 5 años, como empresa social del estado, modelo en el Departamento y líder en prestación de servicios de baja y media complejidad e atención en la provincia; generando en su interior procesos de desarrollo y mejoramiento continuo en las áreas asistencial y administrativa que conlleven a su consolidación, sostenibilidad y posicionamiento.”

## Objetivos específicos

- Lograr un modelo de atención integral en salud que responda a las necesidades y expectativas de la población en términos de accesibilidad, calidad y eficiencia.
- Desarrollar e implementar estrategias y acciones administrativas que generen a la institución rentabilidad social y equilibrio económico.
- Contribuir al desarrollo tecnológico, científico y financiero de la red pública con eficiencia en la gestión asistencial y administrativa.
- Garantizar la prestación de los servicios de baja y media complejidad; bajo la premisa de lograr una efectiva y digna atención en salud para la población.

## Presentación de productos y servicios que ofrece

La ESE del departamento de Cundinamarca se caracteriza por prestar los siguientes servicios como son: obstetricia, enfermería, fisioterapia, medicina general, nutrición y dietética, odontología general, terapia respiratoria, servicio de urgencias, transporte asistencial básico, laboratorio clínico, radiología e imágenes diagnósticas, toma de muestras de laboratorio clínico, servicio farmacéutico, toma de muestras citológicas cérvico-uterinas, ultrasonido, esterilización, toma e interpretación radiologías odontológicas, sala general de procedimientos menores, vacunación, atención preventiva salud bucal, planificación familiar.

La ESE del departamento de Cundinamarca es una institución de primer nivel de atención de baja y mediana complejidad, ubicado en este municipio, donde su principal fuente de ingresos es la explotación minera bajo tierra por consiguiente va en aumento permanentemente el número de usuarios atendidos por accidentes de minería y de tránsito, los cuales se reciben en la ESE como urgencias a diario por ser este hospital el referente en el municipio.

Actualmente el hospital presta sus servicios de urgencias de acuerdo a la complejidad de las lesiones, teniendo en cuenta que la actividad minera del municipio es su principal actividad

económica, por lo tanto el 70% de accidentes y de atención en el servicio de urgencias es producto de personas que laboran en las minas de carbón, igualmente los accidentes de tránsito ocurren por las mismas personas que trabajan en la minería ya que su medio de transporte son las motos las cuales son utilizadas sin medidas de protección.

Para la atención de urgencias se dispone de dos consultorios médicos una sala de procedimientos, una sala de yesos e inmovilizaciones y una sala de observación adultos con cinco camas de observación y red de oxígeno, una sala de observación pediátrica con dos camas y red de oxígeno y una sala de EDA y ERA. Contamos con vehículo con cada uno de sus elementos según normatividad, desfibrilador, electrocardiograma, monitor fetal, monitor de signos vitales, equipo de órganos de los sentidos, pulsoxímetro elementos que permiten la atención inmediata del paciente además contamos con camillas, silla de ruedas, apoyo permanente de ambulancia y suministro de medicamentos las 24 horas.

La ESE dispone de dos (2) ambulancias para transporte asistencial básico de pacientes a los distintos niveles de complejidad cumpliendo con los estándares de calidad exigidos por las normas legales.

Cuenta con servicio de hospitalización en donde hay catorce (14) camas, distribuidas en el área de medicina interna y obstetricia, como servicio de ayuda diagnóstica cuentan con Rayos X disponible las veinticuatro 24 horas del día; igualmente existe el laboratorio

clínico que dispone de servicio de Hematología, Química Sanguínea, Inmunología, Parasitología y Bacteriología, además la institución tiene al servicio una farmacia ubicada en el área de consulta externa con ocho (8) horas diarias de atención y disponibilidad las veinticuatro (24) horas de medicamentos los cuales son dejados en stop de urgencias todos los días de la semana.

El Hospital cuenta con servicios de medicina general, ecografías, programas de promoción y prevención tales como: crecimiento y desarrollo, P.A.I., Atención Integral a la gestante, Programa de Planificación Familiar, Programa de Hipertensión Arterial (actualmente están conformados tres (3) clubes de hipertensión), Programa de Atención al Escolar, están proyectados los programas de Maltrato Infantil, Enfermedad diarreica aguda e infección respiratoria aguda.

Servicios de Odontología General en donde se presta Atención integral que reúne varias disciplinas: endodoncia, estomatología, Rayos X. También se ofrece lo referente a higiene oral, que dispone de los Servicios de Odontología Preventiva, Periodoncia, Educación en salud oral.

También dispone a nivel de nutrición y dietética de un profesional nutricionista-dietista, que presta atención al paciente hospitalizado con interconsulta y soporte nutricional, tratamiento dieto-terapéutico a pacientes que lo requieran. En el servicio de consulta

externa valoración nutricional y atención integral a los pacientes miembros del programa de HTA, control prenatal, crecimiento y desarrollo, con estos grupos se lleva a cabo un programa de complementación alimentaria, según riesgo nutricional en coordinación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Como servicios de rehabilitación se cuenta con terapia respiratoria con una Terapeuta Respiratoria y se presta servicio según las necesidades de los pacientes hospitalizados y ambulatorios. Una terapeuta física que presta servicio según las necesidades de los pacientes hospitalizados y de servicios ambulatorios.

Para complementar la atención de diagnóstico de las diferentes patologías, contamos con una Eco grafista los jueves, se ofertan los servicios de ecografía básica, tales como obstétrica, pélvica, abdominal, transvaginal, tejidos blandos y vías urinarias.

La ESE presta los servicios de salud bajo la modalidad de telemedicina asincrónica en las siguientes especialidades en tele consulta de medicina interna, pediatría, cardiología, ginecobstetricia, dermatología, neumología, nutrición y dietética, ortopedia, otorrinolaringología.

Esta ESE tiene como política de ofrecer a los usuarios una atención humana, segura, oportuna, responsable donde se brinde afecto y calidez en la prestación de los servicios y





además contamos con los principios del buen trato protección a la dignidad, igualdad a los usuarios, brindando una atención oportuna, efectiva y personalizada centrada en el usuario y la familia promoviendo la eficiencia en los procesos, la responsabilidad social y la optimización de los recursos.

## Principales proveedores

Implemedica	médicos quirúrgico y laboratorio clínico
Difanfarma	medicamentos
Farmaeuropea de Colombia	laboratorio clínico
Diamad	aseo y papelería
Gemedical	medicamentos

## Clientes

Los principales clientes que maneja este Hospital usuarios de las EAPBS: Convida, Nueva EPS, Medimás y ARL Sura y Positiva

## Descripción de áreas o dependencias.

Esta ESE cuenta con el área de gerencia médica donde se encuentran médicos, enfermeras, técnicos en enfermería, odontólogo, higienista oral, fisioterapeuta, bacterióloga, terapeuta

respiratoria, auxiliares de farmacia, regente y auxiliar de RX, otra de las áreas es la administrativa en cabeza de subgerente administrativa que incluye el área contable y tesorería, asesor jurídico, asistencia de calidad, oficina de personal, secretaria, asistente y recepcionista además encontramos el área de seguridad y servicios generales.

## **Presentación del problema.**

El municipio se encuentra ubicado en el departamento de Cundinamarca, con su principal fuente de empleo que es la extracción, explotación y comercialización del carbón mineral bajo tierra. Las minas se localizan en el sector rural y cabecera municipal, contando con 108 minas legales de las cuales 83 se encuentran activas y las otras 25 están inactivas según censo del año 2017 emitido por la alcaldía municipal – oficina de Unidad Básica de Atención al Minero (UBAM).

La minería es una de las actividades más antiguas en la actualidad y para la región es la principal fuente de empleo con predominación masculina, la cual seguirá trascendiendo por su gran importancia en este territorio, sin embargo, las condiciones de actividad laborar bajo tierra generan un alto riesgo de accidentalidad y muerte. A nivel ambiental se presentan consecuencias como lo es el aumento de gases tóxicos que produce la explotación minera, convirtiendo esta labor en uno de los más peligrosos para el municipio frente a las otras fuentes de empleo.

Este municipio cuenta con el servicio de salud prestado por la ESE, siendo esta una institución de primer nivel de atención de baja y mediana complejidad, teniendo los servicios de urgencias con dos consultorios de medicina general de los cuales solo está en funcionamiento uno de ellos, además del acceso a una sala de procedimientos con algunas deficiencias en la dotación de los insumos.

Según datos suministrados por la ESE para el primer semestre del 2018 se reportó 648 accidentes de trabajo minero, 58 accidentes de tránsito y 1 en otro tipo de accidentes con predominación en traumatología y ortopedia frente a las otras especialidades como lo es ginecología.

Este espacio está conformado por: sala de observación pediátrica y adulto y sala de EDA y ERA, para la prestación de este servicio está disponible 1 medico general por turno y 2 auxiliares de enfermería por turno en la cual una de ellas se distribuye en el servicio de hospitalización, siendo este otro servicio de atención de la institución el cual está conformado por stand de enfermería, catorce (14) camas, distribuidas en el área de medicina interna, obstetricia y hospitalización pediátrica. Igualmente se dispone con el servicio de ambulancia las 24 horas, también se cuenta con servicio de rayos X el cual tiene funcionamiento de lunes a viernes de 8 a 5 pm y sábados cada 15 días de 8 a 12 m, a su vez también se presta el servicio de laboratorio clínico las 24 horas. Por último, el servicio de consulta externa y telemedicina con horario 8 a 5 de lunes a viernes y sábados cada 15 días.

La ESE cuenta con muchas debilidades en sus servicios principalmente en la urgencias de ortopedia y traumatología con llevando con esto la falta de asignación de citas, traslados innecesarios a otras IPS que conllevan a que el paciente presente múltiples complicaciones que ponen en riesgo la vida del paciente, debido a la inadecuada atención de ortopedia y que la institución no cuenta con el servicio de RX las 24 horas evidenciándose un aumento significativo en gastos tanto como para el usuario como para la institución, debido a que los usuarios deben desplazarse al sitio de atención más cercano esto implicando gastos monetarios para ellos y costos de traslado para la institución.

La ESE no tiene definido un plan con sus respectivas estrategias para la atención de urgencias en el servicio de ortopedia y traumatología lo que provoca que se vea afectado a futuro y esto lleve a generar posibles cierres de los servicios, disminuyendo su fuente económica e impactando en alto grado de la organización convirtiéndose así en una amenaza para la viabilidad de la institución y para la comunidad minera quien será la principalmente afectada.

Según el sistema único de habilitación como lo habla la resolución 2003 de 2014 donde se debe contar con unos mínimos estándares para la prestación de los servicios, los cuales hacen referencia a las condiciones tecnológicas y científicas mínimas e indispensables, resaltamos a simple vista uno de los estándares en cuanto Infraestructura en el que se evidencia que la ESE cuenta con deficiencias en los techos en épocas de invierno se filtra el

agua debido al mal estado de los mismos, las paredes no son lavables, la pintura se encuentra salteada, no se cuenta con media caña y las puertas son en madera los cuales por la humedad se han ido mojoseando deteriorando, condicionando un estado crítico en cuanto a condiciones y el mantenimiento de las diferentes áreas de atención a pacientes. Donde se encontraran ubicados los pacientes con alteraciones traumatológicas que en algunas ocasiones cuentan con dificultad para la movilización y dichos hallazgos anteriormente descritos generarían un riesgo de accidentalidad para el paciente.

Así mismo, en el estándar de talento humano también existen falencias en cuanto al personal ya que es insuficiente y poco idóneo para la prestación de los servicios. En el estándar de dotación algunos equipos como los son tensiómetros, equipos de órganos no están en adecuado funcionamiento y sin ninguna revisión por personal biomédico, determinando un proceso crítico institucional. Con relación a los medicamentos y dispositivos médicos estos no están debidamente semaforizados. La farmacia no está disponible las 24 horas ocasionando que se dejen los medicamentos en loncheras las cuales no cuentan con regulador de temperatura no tiene un control en relación a su contenido.

De igual manera, el nivel organizacional no cuenta con la planeación adecuada de la gestión humana, lo cual no garantiza que se disponga con el recurso humano suficiente. Actualmente se cuenta con 24 personas del área asistencial y 10 personas del área administrativa, para lograr los objetivos y estrategias que puedan responder a las

necesidades de la atención en servicio de traumatología y ortopedia y por ende la satisfacción del cliente. El manual de funciones creado por el hospital no dispone con los cargos de acuerdo al perfil que dicho documento, como lo es la subgerencia asistencial la cual está en manos de técnica en terapia respiratoria, donde por conocimientos adquiridos se demuestra que no es personal idóneo ya que este cargo debe estar en manos de Jefe de enfermería o Médico general como lo describe el manual. Siendo de importancia que se cuente con el profesional idóneo ya que la mayoría de eventos son de accidentes traumáticos y ortopédicos. Para la vinculación de personal nuevo en cuanto el proceso de inducción no se ejecuta de una manera adecuada, evidenciándose que no se tiene conocimiento de las actividades a realizar y los lineamientos con los que cuenta la institución de igual manera no se desarrolla seguimiento de sus labores, ni verificación de la adecuada atención tanto en el área asistencial como administrativa y la responsabilidad en los procesos. Generando esto un riesgo en la atención de los usuarios en especial en urgencias de traumatología y ortopedia, siendo esto la mayor demanda del hospital.

De igual manera se presenta una alta deserción de personal profesional como lo es médicos y enfermeras por falta de cumplimiento en los pagos debido a esto la entidad ha perdido credibilidad y se ha ido caracterizando por su falta de cumplimiento, ocasionando que en el caso de presentarse alguna emergencia de traumatología producto de la actividad minera no se cuenta con el personal suficiente y apropiado para la atención de la misma.

## Objetivos.

### Objetivo General.

Plantear una propuesta en relación con la implementación en el servicio de atención en ortopedia y traumatología en la ESE Hospital San José de Guachetá con el fin de mejorar el servicio de urgencias y dinamizar los otros servicios de atención.

## Marco Referencial.

### Marco Conceptual.

El marco conceptual que se desarrolla a continuación nos permitirá conocer los conceptos básicos necesarios para el desarrollo de esta investigación, a partir del planteamiento del problema ya descrito, se quiere iniciar explicando los conceptos básicos de calidad traumatología y atención integral en salud, sustentando un poco más en el estudio.

- **Calidad:** Según la OMS, "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores

y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

- **Satisfacción:** “La satisfacción del paciente ha sido considerada como el grado por el cual el individuo considera el servicio o producto de salud, o la manera que al ejecutarlo resulta siendo útil, efectivo o que trae un beneficio. A lo largo de la historia observamos que a mitad de los 70 cobra vigor la preocupación por la satisfacción de los pacientes de los servicios de salud, lo que lleva a considerarla como una variable digna de tener en cuenta en la estimación de la calidad de los servicios de salud.”
- **Atención integral en salud:** Según la política integral de atención en salud del ministerio define la generación de las mejores condiciones de la salud de la población mediante la regulación de las entorno de intervención de los agentes hacia el “acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud”, para así garantizar el derecho a la salud, de acuerdo a la Ley Estatutaria 1751 de 2015, comprende la igualdad de trato y oportunidades en el acceso (principio de equidad) y el abordaje integral de la salud y la enfermedad, consolidando “las actividades de promoción,



prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas” (Ley 1751 de 2015).

- **Sistema Único de Habilitación:** Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud y las empresas administradoras de planes de beneficios (EAPB).
- **Trabajo en equipo:** según Aleida Gómez Mujica y Heriberto Acosta “equipo Es una forma de organización particular del trabajo donde se busca en conjunto, que aflore el talento colectivo y la energía de la persona.”

## Marco Normativo.

NORMA	MARCO GENERAL	Artículos que se utilizaran textualmente o parafraseados.
<b>Ley 100 1993</b>	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	ARTÍCULO 1o. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL. El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.
<b>Ley 1751 de 2015</b>	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.	Artículo 4: Definición de Sistema de Salud. Es el conjunto articulado y armónico de principios y normas; políticas públicas; instituciones; competencias y procedimientos; facultades, obligaciones, derechos y deberes; financiamiento; controles; información y evaluación, que el Estado disponga. Para la garantía y la materialización del derecho fundamental de la salud. .

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Artículo 20: Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud.</li> </ul>
<b>Resolución 2003 de 2104</b>	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud.	Estándares de habilitación: Los estándares de habilitación son las condiciones tecnológicas y científicas mínimas e indispensables para la prestación de servicios de salud, aplicables a cualquier prestador de servicios de salud, independientemente del servicio que éste ofrezca. Los estándares de habilitación son principalmente de estructura y delimitan el punto en el cual los beneficios superan a los riesgos.



## **Evidencias.**

### **Gerencia Estratégica y de Servicios.**

#### **Pregunta de Investigación.**

¿Qué actividades, definidas en un plan, se requerirían para dar cumplimiento a la atención en ortopedia y traumatología en una ESE del departamento de Cundinamarca?

#### **Objetivo específico.**

Diseñar actividades que busquen plantear estrategias para la prestación del servicio de ortopedia traumatología creada en una ESE del departamento de Cundinamarca.

#### **Selección y aplicación de instrumentos.**

A continuación, se describirá en forma detalla cada uno de los instrumentos utilizados en el presente estudio los cuales permitirán generar análisis y actividades que permitan aportar a la construcción de un plan estratégico y aportar al diseño de la propuesta de la implementación del servicios de ortopedia

Estos instrumentos evaluaron situaciones externas de la institución desde los diferentes contextos que afectan la organización, luego se realizó el análisis de la situación interna buscando características que aportarán a una adecuada prestación del servicio evaluando lo positivo y lo negativo de la ESE para de ésta manera cumplir el objetivo planteado.

## **Análisis PESTAL**

Esta herramienta permitió tener una orientación acerca de cada una de las variables a evaluar de la ESE con el fin de lograr un análisis efectivo del servicio de urgencias con atención de ortopedia y traumatología, para ello se tuvo en cuenta las siguientes variables

### **Política:**

¿Qué políticas públicas afectan la operación de la IPS?

### **Económicas:**

¿Cómo se comporta la economía del sector o industria, del país o región?

¿Nos encontramos en una economía en crecimiento o en crisis?

### **Sociales:**

¿El desarrollo de nuestro negocio o la prestación del servicio tienen impacto social?



# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

¿Qué factores sociales pueden impactar la prestación de mi servicio o el Funcionamiento de mi IPS?

## **Tecnológicas**

¿Las nuevas tecnologías impactan mi servicio?

¿Este impacto es positivo o negativo?

¿Cuánto me cuesta implementar nuevas tecnologías?

¿Cuento con la tecnología necesaria para mis propósitos?

## **Ambientales:**

¿Afecto con mi operación el medio ambiente?

¿Estoy poniendo en riesgo el medio ambiente con la prestación de mi servicio?

¿Qué exigencias ambientales debo tener en cuenta para funcionar o crecer?

## **Legales:**

¿Qué leyes debo conocer y cumplir para funcionar?

¿Cumpló con toda la normatividad legal vigente?

¿Cambiarán las leyes en el futuro?

¿Qué cambios puede tener la normatividad legal vigente que afecte mi

Operación o crecimiento?

## **Matriz DOFA**

Esta matriz permitió plasmar, las debilidades oportunidades, fortalezas, amenazas de la de la ESE respecto a los hallazgos del servicio de urgencias con atención en ortopedia y traumatología logrando evidenciar que es lo positivo y negativo de la institución y con ello prevenir, prever o por el contrario fortalecer características importantes para optimizar la atención que se ofrece en traumatología y ortopedia. Para su realización se tuvo en cuenta la realización del estudio situacional externo, el cual dio las pautas para su adecuada ejecución y análisis.

## **Balance Score Card**

Es una metodología que permitió alinear la estrategia con las actividades de la ESE basándose en los 5 componentes, Con el propósito de ofrecer seguimiento a las herramientas permitiendo ver paso a paso lo que está pasando con la estrategia.

## Aplicación de los instrumentos

### Análisis pestal

Tipo de Variable	Descripción de las variables a considerar
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferencias políticas por cada administración</li> </ul> <p>Teniendo en cuenta que cada 4 años en la gran mayoría de hospitales públicos hay cambios de administración debido a que estos puestos son netamente favores políticos por ello en los cambios de gobierno también hay cambios administrativos en las ESES esto afecta de manera negativa a la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medicina de calidad y demanda</li> </ul> <p>Debido a las políticas de autorizaciones y problemas con las EAPB la calidad de atención se ve afectada por la traumatología dispendiosa a la que se implicado el usuario. Esto afecta negativamente la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- habilitación y acreditación</li> </ul> <p>Debido a las múltiples requisitos que se debe cumplir un hospital para por lo menos contar con la habilitación, en la actualidad el hospital san</p>



	<p>José cuenta con grandes falencias en la habilitación de algunos servicios por lo que afectara también la demanda de los mismos y disminuirá la interrelación de otros servicios. Si no se cuenta con estándares mínimos para la habilitación impactara de manera negativa la viabilidad de la ESE.</p>
Económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- desequilibrio económico</li> </ul> <p>Factores que inciden en el proceso debido a la homologación de los planes de beneficio entre los regímenes y el desfallo de las EAPB como lo fue CAFÉ SALUD dejando un gran cantidad de glosas por pagar lo que convierte en aspecto negativo para la sustentabilidad del la ESE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios de política económica</li> </ul> <p>En la ESE debido al cambio repetitivo de administración se ve afectado debido a que las nuevas políticas económicas de la administración al momento de evaluar de situación financiera de la ESE se observa que se cuenta con un riesgo financiero alto, lo que contribuye a ser una desventaja en cuanto a la contratación del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salarios</li> </ul> <p>Se aumenta la carga laboral del trabajador por la misma remuneración, a su vez no se realiza el aumento anual del salario de acuerdo a la ley lo que conlleva a impactar de manera negativa la ESE por la deserción</p>

	laboral.
<b>Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sector minero</li> </ul> <p>Por ser un sector minero existe un alto índice de accidentalidad laboral ya que se considera una labor de riesgo #3 siendo esta la mayor consulta y atención de la ESE. Lo que ocasiona un impacto positivo para la ESE por el número de accidentes laborales pagados por ARL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Patrón cultural de población</li> </ul> <p>Carencia de condiciones socio-económicas que permitan tener calidad de vida adecuada y por la tanto presentan mayor riesgo de enfermedades siendo este impacto negativo ya que no se asiste a las consultas de promoción y prevención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Migración</li> </ul> <p>En la ESE se cuanta con una gran cantidad de usuarios y población flotante la cual llega al municipio por cuestiones laborales, son afiliados, atendidos y luego se cambian de municipio de residencia, esto afectando a la ESE en la disminución de coberturas en la atención en especial en los programas de PYD</p>
<b>Tecnológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telemedicina</li> </ul> <p>Avances tecnológicos que permiten incrementar las cifras de promoción</p>

	<p>y prevención y consulta de otros servicios de mayor complejidad, esto se considera un aspecto positivo para la organización aumentado la demanda inducida</p> <p>Nuevas tecnologías en el tema de salud siendo un derecho inherente a la vida predominando sobre los aspectos económico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevas tecnologías</li> </ul> <p>La ese cuenta con equipos biomédicos antiguos lo que ocasiona en su funcionamiento en algunas ocasiones sea deficiente para prestación del servicio, generando un impacto negativo a la organización debido a que debe realizar traslados innecesarios a otras ESE de referencia.</p> <p>Sistematización</p> <p>La ese cuanta con todo el historial clínicos y atención en general de los usuarios de manera sistematizada interactuando entre cada uno de los servicios con el fin de mejorar la calidad del dato de los usuarios con su respectivo diagnostico y resultados de exámenes. Siendo un aspecto positivo ya que se cuenta con los datos en el aquí y el ahora de manera eficaz y oportuna.</p>
Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desechos</li> </ul> <p>control adecuado para los desechos médicos con el fin de Minimizar y controlar los riesgos que se derivan de los residuos hospitalarios lo que conlleva ser una ventaja para nuestra ESE ya que se minimizamos</p>

	<p>impactos ambientales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulación consumo de energía</li> </ul> <p>La falta de capacitación y conciencia a nivel ambiental en el personal e la ESE se convierte en una amenaza impactando de manera negativa ya que no se reduce el consumo de energía como lo es apagar los focos después de salir de un consultorio, los monitores lo que genera aumento y gasto de energía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de la contaminación</li> </ul> <p>En la ESE se evidencia la mala disposición de elementos hospitalarios como lo es atriles, camas y algunos equipos médicos que ya han cumplido su ciclo. Lo cual generan un aspecto negativo en el momento de alguna visita siendo estos visibles y mal dispuestos y en el lugar inadecuado</p>
Legales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ley 100 1993</b></li> </ul> <p>El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ley 2003 de 2014</b></li> </ul>

	La presente resolución tiene por objeto definir los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud, así como adoptar el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud que hace parte integral de la presente resolución
--	---

## Análisis de la Matriz DOFA

Debilidades	Fortalezas	Oportunidades	Amenazas
Los horarios de los servicios de apoyo diagnostico Laboratorio Clínico y Radiología son parciales, no cumple con la normatividad en cuanto a requisitos mínimos del Sistema Único de Habilitación afectando el servicio	Sistema de Información con diferentes módulos administrativos y asistenciales (Historia clínica sistematizada) y telemedicina la cual cuenta con especialista de ortopedia	Única IPS en el municipio que oferta servicios de urgencias, hospitalización, partos, consulta externa, laboratorio clínico, radiología, traslado básico en ambulancia	Quejas por parte de algunos usuarios sobre la atención y servicios del hospital, aumento de costos y demoras en diagnostico oportuno de ortopedia y traumatología

de ortopedia y traumatología			
Alta remisión de pacientes por no diagnóstico oportuno de ortopedia y traumatología	Atención a población rural mediante Brigadas de Salud y presentación de atención de salud en cada de las empresas mineras del municipio	Existencia de Empresas de carbón en el municipio y del área de influencia las cuales por su complejidad laboral requieren la atención del la ese en caso de una urgencia.	Demoras por parte de algunas EPS, en las autorizaciones para prestar servicios ofertados por la entidad, no se cuanta con servicios de apoyo diagnóstico 24 horas retrasando la atención de pacientes con alteraciones traumatológicas
No se cuenta con estructura de mercadeo y costos que demuestre la demanda de	Instalaciones físicas amplias; remodeladas los servicios de urgencias y	Apoyo de entidades gubernamentales: Alcaldía municipal, Secretaria de Salud de Cundinamarca,	Dificultad para conseguir profesionales de las diferentes disciplinas, por

ortopedia y traumatología	hospitalización	Gobernación de Cundinamarca	distancia a Bogotá y honorarios que dispone el hospital Ubicación geográfica del municipio, más la mala remuneración de salarios.
------------------------------	-----------------	--------------------------------	--

Durante el proceso de identificación de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, se identificaron características organizacionales y de la prestación de los servicios de salud y la atención que se le está brindado a los pacientes de ortopedia y traumatología que se relacionan con la situación organizacional externa e interna.

Posterior a la determinación de dichos factores se procede a realizar el cruce de los hallazgos y se decide priorizar estrategias que se enfocan en los procesos y necesidades del servicio de ortopedia y traumatología que presentan mayores oportunidades de mejora y que aportaran de manera directa al planteamiento de la propuesta en relación a la implementación del servicio de ortopedia y traumatología y al diseño de actividades.

	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Implementar mejoras en la atención a la población rural, mediante brigadas de salud en las diferentes empresas mineras, siendo esta la única IPS del municipio donde se ofertaran los servicios y la vez aumentar la demanda de los mismos	Apoyo de entidades gubernamentales, como alcaldía y secretaria de salud del municipio donde se trabajara mancomunadamente para la mejora los servicios en especial de traumatología y con ello poder contar con los profesionales ideémonos para la atención en trauma y ortopedia que requiere la institución
Amenazas	Mejorar condiciones en la atención en salud priorizando las necesidades de cada usuario y disminuir así las PQR presentadas por los mismos especialmente por	Definir las necesidades financieras y de viabilidad de la institución con el fin de mejorar las condiciones y a la vez consolidar alianzas estratégicas a nivel de mercadeo como



	los usuarios que presentan traumas mineros	inclusión de empresas mineras para fomentar la atención de la prestación del servicio de traumatología
--	--	--

## Balance Score Card

Misión	Visión	Objetivo	Indicador	Tipo de Indicador	meta	Cumplimiento		
						Bajo	Medio	Alto
Somos una entidad pública prestadora de servicios de salud de baja y mediana complejidad	Ser reconocidos como una institución acreditada, líder en el	Lograr un modelo de atención integral en salud que responda a las necesidades y	Se realizar encuestas de calidad de la atención entre los usuarios seleccionados al azar, donde las	META	5	<3	3-4	>4

d, en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitaci ón, en todas las etapas de ciclo de vida, mediante una Atención segura, humanizada , con talento humano idóneo,	Modelo de Atención Primaria en Salud, la gestión ambiental y el equilibrio financiero .	expectativa s de la población en términos de accesibilida d, calidad y eficiencia.	calificacione s irán de 1 – 5 en orden ascendente con relación con la calidad del servicio prestado.					
		Mejoramie nto de infra estructura	Cumplimient o de	UMBR AL	10	<6	6-8	>8

comprometi do con los usuarios, familias, sociedad y el medio ambiente, impactando en la calidad de vida de la población. Somos una entidad pública prestadora de servicios de salud de baja y mediana complejida	locativa basados en planes de adecuación según criterios de habilitación de los servicios	requerimient os de salas de espera adecuadas según normatividad para el volumen de flujo de pacientes, se llevará control con lista de Chequeo basados en reglamentaci ón. para sala de espera de urgencias y consulta externa					
---	---	--	--	--	--	--	--

d, en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitaci ón, en todas las etapas de ciclo de vida, mediante una Atención segura, humanizada , con talento humano idóneo,		Con calificación de adecuación clasificarán de bueno (1- 6) medio (6- 8) alto (8-10)					
---	--	---	--	--	--	--	--



--	--	--	--	--	--	--

## Análisis de la información.

ESTRATEGIA N° 1	ACTIVIDADES	TAREA	FECHA INICIAL Y FINAL	RESPONSABLE	EVIDENCIA O ENTREGABLE	RECURSOS REQUERIDOS Y PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
Estrategia de negocios	Campanas Educativa gratuitas para evaluar la perspectiva y análisis de la necesidad de atención por ortopedia en la ESE	Modalidad mural: Se ofrecerá a todos los usuarios que asistan a los diferentes servicios de atención de la ESE Hospital San Jose de manera diaria y a demanda de pacientes con el objetivo de realizar seguimiento	27 Julio de 2018 29 Dic de 2018	Gerencia y Subgerencia asistencial	Evidencia:  Modalidad mural: entregar RIPS de la jornada.  Modalidad extramural: entregar lista de asistencia con su respectiva firma.	Recurso humano: Auxiliar de enfermería: \$ 950.000 Jefe de enfermería: \$1.400.000 Recurso logístico: transporte Folletos pendones Video beam 2 Mesas 10 sillas Presupuesto por evento: \$1.000.000	Las fechas de las actividades extramurales están sujetas a cambios, dado a las necesidades de los usuarios y jornadas laborales.
		Modalidad extramural: En las brigadas de salud se ofrecerá a todos los usuarios que asistan a cada					

		una de las brigadas programadas en las diferentes veredas del municipio, también se realizarán brigadas informativas a las diferentes empresas mineras del municipio los días sábados cada 15 días hasta captar la totalidad de las minas					
	Lograr una alianza estratégica con cada una de las empresas mineras del municipio	Para cumplir con esta actividad se llevará a cabo el siguiente proceso.  Se realizará una búsqueda de 5 personas que trabajen Salud Ocupacional en cada una de las minas para tener	15 agosto 2018  15 de Nov de 2018	Gerencia	Contrato por prestación de servicio	Se destinará para la ejecución de este contrato un recurso de 3 millones mensuales. Este valor se asignó según el promedio de usuarias que mensualmente requieren del servicio;	Las minas deben conocer la importancia de las capacitaciones para sus empleados.

		la parte educativa en prevención de accidentes y así poder contar con la base de datos de todo el personal minero y a su vez disminuir la accidentalidad por desconocimiento				generando presupuesto y acordando con la entidad que oferta el servicio un valor unitario por resonancia de 150.000 pesos	
ESTRATEGIA N° 2	ACTIVIDADES	TAREA	FECHA INICIAL Y FINAL	RESPONSABLE	EVIDENCIA O ENTREGABLE	RECURSOS REQUERIDOS Y PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
Estrategia de foco	Gestionar lista de espera de la especialidad de ortopedia y traumatología de la ESE hospital san José de Guachetá	Modalidad mural: solicita reporte trimestral del numero de accidentes y eventos ingresados de la especialidad de ortopedia y traumatología remitidos a otras IPS de referencia con el fin de evaluar el	1 de octubre a 31 de diciembre de 2018	Gerencia y estadística	Modalidad mural: Reporte de atención de ortopedia y traumatología E indicadores  Modalidad extramural: Reporte de accidentes laborales de ortopedia y	Recurso humano: Auxiliar de estadística: \$ 1.200.000 Recurso logístico: transporte Folletos Video beam 2 Mesas 3 sillas Presupuesto por evento: \$500.000	Las fechas pueden estar sujetas a cambios y de vital importancia contar con la disposición de los jefes de las empresas mineras



		<p>tiempo y demora en la atención</p> <p>Modalidad extramural: realizar investigación y socialización a cada una de las empresas mineras sobre el numero de accidentes laborales y cuales pertenecen a traumatología y ortopedia realizándolo de manera trimestral con fin de hacer una comparación con la ESE</p>			<p>traumatología por empresas mineras del municipio</p>		
<b>ESTRATEGIA N° 3</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TAREA</b>	<b>FECHA INICIAL Y FINAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>EVIDENCIA O ENTREGABLE</b>	<b>RECURSOS REQUERIDOS Y PRESUPUESTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

Estrategia operativa	Crear una jornada semestral de difusión de datos obtenidos de las PQRS entre usuarios internos y externos	Entrega detallada del análisis de datos obtenidos por la PQRS los cuales se realizaran de la siguiente manera:  Socialización a cliente interno: se expondrá los aspectos positivos y negativos de cada una de PQRS recibidas duarte cada semestre y se realizaran grupos de trabajo con el fin de mejorar las falencias observadas por los usuarios en la atención  Socialización cliente externo: se socializara los hallazgos encontrados por medio de una	30 de noviembre de 2018  Mayo de 2019	Subgerencia asistencial y administrativa  Funcionario de atención al usuario	Se publicara en cartelera informativa de la ESE y en pagina WEB los resultados y PQRS de mayor predominación	Recurso humano: Funcionario de atención al usuario: \$ 1.000.000  Jefe de talento humano: 800.000  Recurso logístico:  Cartelera  Formatos de PQRS  Buzones  Video beam  5 Mesas  30 sillas  Presupuesto por evento: \$1.500.000	Todo es implementado para dar mejora a las inconformidades de los clientes externos e internos.
----------------------	---	---	---	--	--	--	---

		reunión general de usuarios donde lo que se pretenderá es realizar planes de mejora con el fin de contribuir al funcionamiento de la ESE, a su vez estos resultado serán publicados en pagina WEB del hospital					
--	--	--	--	--	--	--	--



# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

## Auditoría y control de calidad en salud.

### Pregunta de Investigación.

¿Cómo mejorar el modelo de operación de una ESE del departamento de Cundinamarca para implementar de manera adecuada los servicios de ortopedia, traumatología y los diferentes componentes de Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en los servicios de Salud?

### Objetivo específico.

Identificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para que la ESE pueda ofrecer una operación adecuada en los servicios de Urgencias.

### Selección y aplicación de instrumentos.

A continuación, se describirá en forma detalla el instrumento utilizado en el presente estudio el cual permitirá formular en forma lógica las actividades de auditoria y los planes de acción para el mejoramiento de la calidad, monitoreo de los procesos y servicios de

salud y planteamiento de soluciones para los hallazgos identificados. Para garantizar una atención adecuada y oportuna en el servicio de Urgencias.

## **Auditoria para el mejoramiento de la calidad**

Este instrumento nos permitirá proponer actividades de auditoria y planes de acción para el mejoramiento de la calidad con base en los hallazgos identificados con el fin de plantear posibles soluciones y mejora en el servicio de urgencias y demás servicios de atención, para que el modelo de operación de la ESE ofrezca a sus usuarios garantía en la calidad de los servicios de Salud.

### **Aplicación del instrumento.**

Plan de Mejoramiento de una ESE del departamento de Cundinamarca:

El plan de mejoramiento es un instrumento muy importante ya que implica identificar los diversos procesos que pueden posibilitar el desarrollo continuo y permite seguir una escala de direccionamiento hacia las oportunidades de enriquecer en el modelo de operación de la ESE establecidos en el siguiente cuadro permitiendo identificar indicadores en el servicio ofertado de implementación de servicio de ortopedia y traumatología.

[illegible]



**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD**

[illegible]

[illegible]





**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD**

[illegible]

### **Análisis de la información.**

El plan de mejora nos permite realizar un análisis detallado a fin de que la ESE pueda ofrecer sus servicios de atención en ortopedia y traumatología, en las cuales evidenciamos las oportunidades, acciones y barreras de mejoramiento, para poder llevar esto a cabo los resultados nos arrojan que necesariamente debe contar con presupuesto establecido para tal fin, personal idóneo y altamente capacitado capaz de llevar sus procesos laborales hasta conseguir los logros deseados, además de tener sentido de pertenencia por la institución en especial quien ocupe el cargo de Gerencia ya que es allí donde más recaen las responsabilidades de la Acción de mejoramiento, el recurso humano debe organizarse y estimularse a través de capacitaciones de las cuales el personal pueda tener competencia para dirigir y organizar en su campo de acción.

### **Resultados:**

#### **Criterios de Priorización;**

**Riesgo:** Podemos evidenciar que no corren ningún riesgo ni existe un riesgo leve si no se efectúa la acción de mejoramiento.

**Costo:** Se evidencia un promedio de 3,1 el cual nos indica que al no realizarse el mejoramiento se pueden afectar moderadamente las finanzas y la imagen de la institución.



# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

**Volumen:** La ejecución de la acción de mejoramiento tendría una cobertura o alcance medio en la institución o en los usuario internos y externos.

## Desarrollo Organizacional.

### Pregunta de Investigación.

¿Cómo se gestiona en una ESE del departamento de Cundinamarca los procesos del desarrollo organizacional para aportar a la excelencia en la prestación del servicio de ortopedia y traumatología?

### Objetivo específico.

Especificar los procesos de desarrollo organizacional que la ESE del departamento de Cundinamarca aporta para mejorar la calidad en la atención en el servicio de ortopedia y traumatología apuntando para la excelencia del mismo

### Selección y aplicación de instrumentos.



# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

A continuación, se describirá en forma detallada del instrumento utilizado en el presente estudio el cual nos permitirá generar análisis y actividades que permitan aportar a la construcción de un plan estratégico y aportar al diseño de la propuesta de la implementación del servicios de ortopedia

Estos instrumentos evaluaron situaciones internas de la institución desde los diferentes contextos que afectan la organización buscando características que aportarán a una adecuada prestación del servicio evaluando lo positivo y lo negativo de la ESE para de ésta manera cumplir el objetivo planteado, para la aplicación del instrumento se tomaron a tres personas de la ESE con diferentes cargos como lo fue medicina, enfermería, y facturación las personas se encogieron al azar.

## LISTA DE VERIFICACIÓN

Departamento: Cundinamarca

Servicio: Urgencias con énfasis en ortopedia y traumatología

Fecha: 12 de marzo de 2018

Calificación	Escala
5. excelente 4. Muy bueno 3. Bueno 2. Regular 1.	
Deficiente	

Responsables	Enunciados	peso	5	4	3	2	1
Medico	Posee conocimientos, habilidades y técnicas básicas para el desempeño de su profesión	7	x				
	Capacidad para resolver situaciones complejas en caso de emergencia	4		x			
	Puntualidad	3			X		
	Trabajo en equipo	3		X			
	Iniciar de forma eficiente la atención	4				X	
	Cumple con criterios de remisión de acuerdo a referencia y contra referencia	3			X		
	Atención integral a los pacientes	4		X			
	Guardar la debida reserva y discreción de	3		X			

	la información que se le ha confiado.						
	Vela por el buen funcionamiento de los equipos, materiales y suministros asignados a la unidad	3			X		
	Posee alto desempeño laboral	6		X			
TOTAL DE CALIFICACION							36

Calificación 5. excelente 4. Muy bueno 3. Bueno 2. Regular 1. Deficiente			Escala				
Responsables	Enunciados	peso	5	4	3	2	1
Personal de enfermería	Tiene vocación de servicio	4		X			
	Posee conocimientos, habilidades y técnicas básicas para el desempeño de su profesión	3				X	
	Posee alto desempeño laboral	2				X	
	Se adapta con facilidad a diversos sistemas de trabajo	2			X		
	Realiza atención con	5			X		

	calidad y calidez a los pacientes						
	Identifica correctamente el TRIAJE de los pacientes	3		X			
	Verifica el adecuado mantenimiento y funcionamiento del carro de paro	3				X	
	Puntualidad	3			X		
	Diligencia adecuadamente las historias clínicas	3				X	
	Trabajo en equipo	2			X		
TOTAL DE CALIFICACION							28

Calificación 5. excelente 4. Muy bueno 3. Bueno 2. Regular 1. Deficiente			Escala				
Responsables	Enunciados	peso	5	4	3	2	1
Recepción y facturación	Interactúa con el cliente interno y externo, de acuerdo con la Misión, Visión, y políticas de servicio institucionales.	4			X		
	Traba bien bajo presión	5			X		
	Brinda información clara y oportuna a los usuarios con el fin disminuir las demoras en la atención	5				X	
	Entrega facturas generadas durante el turno de manera adecuada	4		X			
	Apoya el traslado de los pacientes en sistema de manera adecuada y Sin general retrasos en la remisión	5		X			

	Trabajo en equipo	4				X	
	Mantiene la recepción y las salas de espera ordenadas	3			X		
TOTAL DE CALIFICACION							21
TOTAL DE CALIFICACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS							<b>85</b>
<b>RENDIMIENTO PROMEDIO</b>							

TABLA DE CALIFICACION	
Puntaje	Niveles valorativos
95- 100	Rendimiento superior
90-94	Rendimiento superior al promedio
80-89	Rendimiento promedio
70-79	Rendimiento inferior al promedio
69 y menos	Promedio inferior

## Análisis de la información.

la herramienta de verificación nos permitió establecer un vinculo permanente de comunicación y retroalimentación entre el personal que labora como el que supervisa con el fin de aportar a los objetivos, misión y visión de la institución especificando los procesos





## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

de desarrollo organizacional de la ESE y a su vez proporcionar y direccionar al servicio de ortopedia y traumatología decisiones relacionadas en cuanto al talento humano, basándonos en comportamientos deseables y no deseables o evaluando el desempeño efectivo o aquel que se considera no efectivo para la prestación del servicio de ortopedia y traumatología. Esta herramienta nos permitió establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora apuntando a la excelencia en el servicio de ortopedia y traumatología. Beneficiando así el desarrollo organizacional de la ESE.

Se ha evidenciado por medio de la lista de verificación que se aplicó en la ESE en el servicio de urgencias donde se tomaron en cuenta tres funcionarios al azar de los cuales se desempeñan en diferentes campos de acción, donde se evidencio un rendimiento promedio descrito en la tabla de resultados de la lista de verificación, arrojándonos un resultado de 85 % lo que nos indica un rendimiento promedio; las principales debilidades observadas con la aplicación del instrumento fueron deficiencias en los criterios de remisión de pacientes a otras EPS de referencia, falencias en la atención integral de los pacientes, falta de trabajo en equipo, con base en estos hallazgos identificamos que esto afecta directamente la prestación del servicio con calidad, eficiencia y eficacia perdiendo así la organización la credibilidad de la misma



# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

## Conclusiones

El estudio realizado en una ESE del Departamento de Cundinamarca planteara una propuesta para la implementación del servicio de atención en ortopedia y traumatología con el fin de mejorar y dinamizar otros servicios, en la actualidad cuenta con un servicio de urgencias las 24 horas por consiguiente seria de vital importancia y con el fin de aumentar los ingresos de la institución y fortalecer el nivel de liquidez de la empresa, contar con los servicios de apoyo diagnostico, no contar con dichos servicios de disponibilidad las 24 horas hace que se requieran traslados innecesarios en ambulancia a otras ESE de referencia , aumentando los costos y demoras en la atención de los usuarios por no emitir un diagnostico eficaz y oportuno lo que hace que la institución pierda su credibilidad, teniendo en cuenta que el nivel organizacional de liquidez es la deficiencia en la organización de los servicios especialmente en la atención de ortopedia y traumatología lo cuales no se encuentran debidamente ofertados por la falta de personal asistencial idóneo para la presentación de cada uno de los servicios, sumándole a esto la mala remuneración económica de los profesiones. Con base en lo anterior se alterará la cartera de la institución, generando retraso de pagos al personal, no compra de insumos, déficit de la oferta de servicios lo cual generará la no viabilidad de la institución.

Adicional se evidencian falencias en cuanto a la ejecución de procesos y procedimientos de la institución viéndose estos marcados en especial en la atención de urgencias con



## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

especialidad de ortopedia y traumatología donde no se encuentra debidamente documentado y actualizado el manual de funciones a nivel general de la institución, esto permitiéndonos observar mediante el estudio realizado las falencias al interior de la organización como lo es la falta de trabajo en equipo, diagnósticos inoportunos en el momento de la consulta, no prestación del servicio de forma integral apuntando a la calidad eficiencia y eficacia, lo cual contribuirá a responder de manera idónea una de nuestras preguntas que va dirigida hacia la excelencia de la prestación del servicio de la ESE.



# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

## Recomendaciones.

El plan de mejoramiento permitirá identificar y mejorar los diversos procesos que pueden posibilitar un progreso continuo permitiendo así seguir una escala de direccionamiento hacia las oportunidades de avance establecidas e identificadas en los instrumentos ejecutados, permitiendo identificar indicadores en el servicio ofertado de una ESE del departamento de Cundinamarca.

Realizar seguimiento a la prestación del servicio de ortopedia y traumatología donde se tenga en cuenta el cliente para que reciba la atención oportuna y genere mayor satisfacción, esto debe ser evaluado por medio de las PQR, para conocer inquietudes y aspiraciones de los usuarios y poder tener servicios de calidad.

Se recomienda que bajo el direccionamiento de la Gerencia se realicen unidades de trabajo con un acompañamiento que identifique las barreras operacionales y a su vez implementar procesos de capacitación, inducción y actualización de cada uno de los procesos que se llevan a cabo, brindando así calidad y calidez para prestar un servicio al cliente con atención eficaz y oportuna.

En talento Humano revisar que el profesional cuente con el perfil del cargo y los requisitos exigidos para laborar desde su área de conocimiento, desde el momento de la contratación y con la respectiva inducción del cargo y las capacitaciones sobre actualizaciones que surjan en pro de la mejora de la atención de los usuarios.



# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Realizar una autoevaluación institucional que les permita tener una visión clara de cómo está y hacia dónde quiere llegar. Mediante test que se establezcan por la institución

## Bibliografía/Webgrafía

1. Alvaro.F, atención primaria en salud de regreso al pasado, [internet]. [consultado 2018 mayo 22] disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v30n1/v30n1a10.pdf>
2. Colombia es un país de alta accidentalidad minera [internet]. [consultado 2018 mayo 22] disponible en:  
<http://www.google.com.co/amp/m.portafolio.com/economia/finanzas>
3. Conceptos generales de calidad,[online] [consultado el 05 de septiembre de 2018]: disponible en:  
[https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod\\_resource/content/1/TEMA\\_1.pdf](https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf)
4. De la torre Daniel, Tratamiento multidisciplinario del paciente poli traumatizado. Volumen 9. numero 1, enero marzo de 2013 [online] [Consultado el 28 de mayo de 2018]: disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/orthotips/ot-2013/ot131i.pdf>
5. De Los Ríos, Castillo, J L; Ávila Rojas T L. Investigación y educación en enfermería, Vol. XXII N. 2, Septiembre. 2004
6. Donavedian A. La evaluación de la calidad de la atención médica. (USA) Milbank Memorial FundQuart 1966: 44 (4) p: 166-202
7. Haverbeck J, Arenas J, ortopedia y traumatología .escuela de medicina [online] [Consultado el 28 de mayo de 2018]: disponible en:  
<http://dspace.utalca.cl/bitstream/1950/10295/1/Manual%20de%20Ortopedia%20y%20Traumatologia%20PUC.pdf>
8. Hospital san José de Guachetá [internet].[consolidado 2018 julio 25] disponible en  
<http://www.hospitalguacheta.gov.co/>
9. Manuel P, Conceptos básicos en salud laboral[online] [Consultado el 29 de mayo de 2018]: disponible en:



# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36982913/Conceptos\\_basicos\\_de\\_seguridad\\_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1527782790&Signature=uviliYqc0WOc9F5vSwSX25LQ%2BwU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DConceptos\\_basicos\\_en\\_salud\\_laboral\\_Conce.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36982913/Conceptos_basicos_de_seguridad_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1527782790&Signature=uviliYqc0WOc9F5vSwSX25LQ%2BwU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DConceptos_basicos_en_salud_laboral_Conce.pdf)

10. RESOLUCIÓN NÚMERO 00002003 DE 2014 [internet]. [consultado 2018 septiembre 17] disponible en [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf)
11. Sistema único de habilitación [internet]. [consultado 2018 octubre 24] disponible en <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Sistema-unicode-habilitacion.aspx>